



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 21**

**Parecer da banca**

A alternativa "E" é a CORRETA porque, segundo o Módulo 8 do PRODIST Aneel (Seção 8.3), que versa sobre qualidade do tratamento de reclamações, para aplicação da metodologia de estabelecimento dos limites de FER, as distribuidoras serão agrupadas da seguinte forma, de acordo com o número de unidades consumidoras: Grupo 1: distribuidoras com mais de 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras; Grupo 2: distribuidoras com mais de 60.000 (sessenta mil) e até 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras; e Grupo 3: distribuidoras com até 60.000 (sessenta mil) unidades consumidoras. Para a comparação entre as distribuidoras, será utilizada a média do histórico do indicador FER dos 4 (quatro) anos civis anteriores ao ano da revisão. No estabelecimento dos limites de FER, utiliza-se uma análise comparativa de desempenho entre as distribuidoras, tendo como referência suas características e os dados históricos de reclamação encaminhados à Aneel.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 22**

**Parecer da banca**

De fato, o item 50, na Seção 9.3 Da Resposta e Ressarcimento, do MÓDULO 9 - RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS, que o prazo de Resposta para Solicitações de ressarcimento feitas em até 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico é de 15 dias após a Verificação.

Decisão da banca: Questão anulada

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES  
EDUCACIONAIS  
CONCURSO CELESC S.A. EDITAL Nº 001/2024



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 23**

**Parecer da banca**

O Módulo 8 do Prodist ANEEL (Seção 8.3): Qualidade Comercial ? Cumprimento de Prazos, Indicadores de Reclamações estava previsto em ementa e edital.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 24**

**Parecer da banca**

De fato, no item 58. do Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos, versa que o prazo para o Ressarcimento é de 20 dias, contados a partir da Resposta ou do vencimento do prazo para essa Resposta, o que ocorrer primeiro

Decisão da banca: Questão anulada

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 25**

**Parecer da banca**

O Anexo IX - Módulo 9 - RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS estava previsto em ementa/edital. Este módulo está presente na RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 956, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021. Foi citado somente para fins de referência no gabarito comentado.

Segue o título do documento:

ANEXO IX DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 956, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021  
PROCEDIMENTOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO SISTEMA ELÉTRICO NACIONAL ?  
PRODIST  
MÓDULO 9 - RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES  
EDUCACIONAIS  
CONCURSO CELESC S.A. EDITAL Nº 001/2024



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 26**

**Parecer da banca**

De fato, o tema da classificação de documentos se enquadra em outra temática, o edital versa na redação oficial apenas Noções de Redação Oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

Decisão da banca: Questão anulada

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES  
EDUCACIONAIS  
CONCURSO CELESC S.A. EDITAL Nº 001/2024



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 27**

**Parecer da banca**

De fato, o tema documentos técnicos se enquadra em outra temática, o edital versa na redação oficial apenas Noções de Redação Oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

Decisão da banca: Questão anulada

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 28**

**Parecer da banca**

A alternativa "B" é a CORRETA, porque a redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, é inconcebível que os assuntos objetos dos expedientes oficiais sejam tratados de outra maneira que não a estritamente impessoal. Cumpre, então, que o redator evite marcas de personalidade, ressalvados os casos em que for solicitada sua opinião ou a emissão de parecer. As comunicações administrativas devem ser sempre formais, isto é, obedecer a certas regras de forma. Isso é válido, tanto para as comunicações feitas em meio eletrônico quanto para os eventuais documentos impressos.

**Referência**

COBUCCI, Suely Cobucci, P. Redação Oficial: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. e-book.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE





**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 29**

**Parecer da banca**

O tema "Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail" estava previsto em ementa/edital. A alternativa "D" é a CORRETA, porque a redação oficial é a maneira pela qual o poder público redige atos normativos e comunicações. A redação aplicada ao contexto oficial se caracteriza pela linguagem formal e pela padronização e uniformidade dos documentos emitidos. Sendo assim, é inconcebível que os assuntos objetos dos expedientes oficiais sejam tratados de outra maneira que não a estritamente impessoal. Cumpre, então, que o redator evite marcas de personalidade, ressalvados os casos em que for solicitada sua opinião ou a emissão de parecer. As comunicações administrativas devem ser sempre formais, isto é, obedecer a certas regras de forma. Isso é válido, tanto para as comunicações feitas em meio eletrônico, quanto para os eventuais documentos impressos.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES  
EDUCACIONAIS

CONCURSO CELESC S.A. EDITAL Nº 001/2024



## PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 30**

### **Parecer da banca**

A alternativa "C" é a CORRETA, porque a publicidade é o princípio da administração pública que se refere à transparência dos atos administrativos e ao acesso à informação pelo público. Ele garante que os cidadãos tenham conhecimento das ações do governo, promovendo a accountability e a transparência. Tema este presente no item "Redação Oficial: ofício, carta, memorando e e-mail", pois dentro do Manual de Redação da Presidência da República. 3. ed. Brasília: Imprensa Nacional, 2018, consta o tópico sobre atributos da redação oficial, onde versa sobre A redação oficial deve caracterizar-se por: clareza e precisão; objetividade; concisão; coesão e coerência; impessoalidade; formalidade e padronização; e uso da norma padrão da língua portuguesa. Fundamentalmente, esses atributos decorrem da Constituição, que dispõe, no art. 37: "A administração pública direta, indireta, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)". Sendo a publicidade, a impessoalidade e a eficiência princípios fundamentais de toda a administração pública, devem igualmente nortear a elaboração dos atos e das comunicações oficiais.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 33**

**Parecer da banca**

De fato a LEI Nº 14.181, DE 1º DE JULHO DE 2021, altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, e não foi contemplada esta mudança no enunciado da questão, fazendo com que as alternativas A e B estejam corretas.

Decisão da banca: Questão anulada

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES  
EDUCACIONAIS  
CONCURSO CELESC S.A. EDITAL Nº 001/2024



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 34**

**Parecer da banca**

De fato a questão possui duas alternativas corretas A e E, sendo anulada por este motivo.

Decisão da banca: Questão anulada

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 35**

**Parecer da banca**

A alternativa "E" é a CORRETA, porque a atenção é fundamental para ouvir atentamente e compreender as necessidades do cidadão. Segundo o art. 5º, inciso II, da Lei n.º 13.460/2017, é direito do usuário "ser atendido com atenção, respeito e cortesia". A atenção envolve estar plenamente focada no interlocutor, garantindo que suas preocupações sejam devidamente compreendidas e atendidas.

Definições de Oxford Languages sobre tolerância: 1. ato ou efeito de tolerar; indulgência, condescendência. 2. qualidade ou condição de tolerante.

Definições de Oxford Languages sobre atenção: 1. concentração da atividade mental sobre um objeto determinado. 2. concessão de cuidados, gentilezas, obséquios etc. (us. freq. no pl.).

Logo, a habilidade de ouvir atentamente e compreender as necessidades do cidadão está atrelado à atenção.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 41**

**Parecer da banca**

O edital/ementa prevê o tópico sobre gestão de documentos: organização, classificação, controle, logo o candidato deve se preparar tanto para a parte conceitual quanto de legislação, afinal, é o serviço público, onde devemos estar agindo conforme a legislação. E a lei que trata do tema se refere a Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, no qual dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras exceções. Dentro da descrição do cargo de atendente comercial prevê que este deverá receber, conferir, classificar, protocolar, distribuir e arquivar documentação, controlando sua tramitação.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 42**

**Parecer da banca**

O edital/ementa prevê o tópico sobre gestão de documentos: organização, classificação, controle, logo o candidato deve se preparar tanto para a parte conceitual quanto de legislação, afinal, é o serviço público, onde devemos estar agindo conforme a legislação. E a lei que trata do tema se refere a Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, no qual dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras exceções. Dentro da descrição do cargo de atendente comercial prevê que este deverá receber, conferir, classificar, protocolar, distribuir e arquivar documentação, controlando sua tramitação.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 43**

**Parecer da banca**

O edital/ementa prevê o tópico sobre gestão de documentos: organização, classificação, controle, logo o candidato deve se preparar tanto para a parte conceitual quanto de legislação, afinal, é o serviço público, onde devemos estar agindo conforme a legislação. E a lei que trata do tema se refere a Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, no qual dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras exceções. Dentro da descrição do cargo de atendente comercial prevê que este deverá receber, conferir, classificar, protocolar, distribuir e arquivar documentação, controlando sua tramitação.

A Lei n.º 8.159/1991 de fato prevê diretrizes e regulamentações relacionadas à digitalização (especificamente) de documentos públicos.

A alternativa "D" é a CORRETA, porque a Lei n.º 8.159/1991 garante o acesso aos documentos públicos a todos os cidadãos, exceto nos casos de sigilo previstos na Lei. A Lei estabelece critérios específicos para o descarte de documentos, não podendo ser realizada de forma arbitrária. A preservação de documentos com valor histórico, probatório e informativo, é responsabilidade dos arquivos públicos e não apenas dos privados. A Lei n.º 8.159/1991 não prevê nenhuma diretriz para a digitalização de documentos públicos, esta somente consta no Decreto n.º 10.278, de 18 de março de 2020.

No Art. 4º da referida lei, versa que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujos sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE





**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 44**

**Parecer da banca**

O edital/ementa prevê o tópico sobre gestão de documentos: organização, classificação, controle, logo o candidato deve se preparar tanto para a parte conceitual quanto de legislação, afinal, é o serviço público, onde devemos estar agindo conforme a legislação. E a lei que trata do tema se refere a Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, no qual dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras exceções. Dentro da descrição do cargo de atendente comercial prevê que este deverá receber, conferir, classificar, protocolar, distribuir e arquivar documentação, controlando sua tramitação.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 46**

**Parecer da banca**

A alternativa "E" é a CORRETA porque, de acordo com a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, o atendimento diz respeito à satisfação das demandas de informação, produtos ou serviços oferecidos pelo cidadão, enquanto o tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido. No cenário descrito, o cidadão foi bem tratado, mas não foi bem atendido porque sua demanda não foi satisfeita devido ao problema no sistema.

Ainda de acordo com a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, muitos usuários valorizam por demais um bom tratamento e acabam aceitando com tranquilidade quando não são atendidos. Outros, ao contrário, quando procuram um órgão público, querem ser plenamente atendidos em sua demanda, não se preocupando muito com a forma como são recebidos, ou seja, com o tratamento que recebem.

Há cidadãos que não se incomodam em ficar um longo tempo em uma fila, desde que encontrem solução para seu problema. Eles querem ser atendidos, não importando muito se irão esperar sentados ou em pé. Esses cidadãos, porém, serão muito exigentes quanto ao atendimento de sua demanda. Mas há ainda usuários que dizem que foram "mal atendidos" quando, na realidade, suas solicitações não puderam ser atendidas por questões legais ou por outra impossibilidade.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES  
EDUCACIONAIS

CONCURSO CELESC S.A. EDITAL Nº 001/2024



## PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 47**

### **Parecer da banca**

O edital/ementa prevê o tópico sobre gestão de documentos: organização, classificação, controle, logo o candidato deve se preparar tanto para a parte conceitual quanto de legislação, afinal, é o serviço público, onde devemos estar agindo conforme a legislação. E a lei que trata do tema se refere a Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, no qual dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras exceções. Dentro da descrição do cargo de atendente comercial prevê que este deverá receber, conferir, classificar, protocolar, distribuir e arquivar documentação, controlando sua tramitação.

A alternativa "C" é a CORRETA porque, de acordo com o art. 7º da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, os [...] arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito

federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. De acordo com o inciso 1 do art. 7º da Lei, [...] são também públicos os conjuntos de documentos Atendente Comercial produzidos e recebidos por instituições de caráter público, por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços

públicos no exercício de suas atividades?. Segundo o art. 8º da Lei, [...] os documentos públicos são identificados como correntes, intermediários e permanentes?. O art. 9º da Lei rege que [...] a eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 49**

**Parecer da banca**

A alternativa "E" é a CORRETA porque o CRM, conhecido como Customer Relationship Management, que pode ser traduzido como Gestão de Relacionamento com o Cliente, se refere ao uso de um software desenvolvido para facilitar o gerenciamento de operações relacionadas ao atendimento ao cliente. Foi criado para definir toda uma classe de sistemas de informações ou ferramentas que automatizam as funções de contato com o cliente. O tema foi previsto em ementa/edital no item Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES  
EDUCACIONAIS  
CONCURSO CELESC S.A. EDITAL Nº 001/2024



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 51**

**Parecer da banca**

O tema Qualidade no atendimento ao público; Gestão da Experiência do Cliente e Gestão da Qualidade em Serviços, são temas trabalhados dentro do marketing e são assuntos previstos em ementa/edital.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 52**

**Parecer da banca**

A alternativa "E" é a CORRETA, porque a simultaneidade refere-se ao fato de que os serviços são produzidos e consumidos ao mesmo tempo. Isso é evidente em serviços públicos como atendimento em hospitais ou delegacias, onde o serviço é prestado quando é consumido pelo cidadão. Essa característica diferencia os serviços dos produtos tangíveis, uma vez que não é possível estocar serviços para consumo futuro. O tema Gestão da Qualidade em Serviços estava previsto em ementa/edital.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 53**

**Parecer da banca**

A alternativa "E" é a CORRETA, porque a intangibilidade refere-se à incapacidade de tocar ou ver o serviço antes de sua compra e consumo. Nos serviços públicos, essa característica dificulta a avaliação prévia da qualidade dos serviços oferecidos, como no caso de consultas médicas em hospitais públicos ou atendimento em repartições. A intangibilidade dos serviços faz com que os consumidores confiem em evidências indiretas, como a reputação do prestador do serviço.

O tema Gestão da Qualidade em Serviços estava revisto em ementa/edital.

**Referências**

CASAS, Alexandre Luzzi L. Marketing de Serviços - Como criar valores e experiências positivas aos clientes. Grupo GEN, 2019. e-book.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 54**

**Parecer da banca**

De fato procede que no Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos não é previsto datas, o enunciado baseou-se na Resolução Normativa nº 499 de 03/07/2012 / ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica (D.O.U. 24/07/2012) no qual Aprova o Módulo 9 - Ressarcimento de Danos Elétricos dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional - PRODIST e altera a Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010. Ou seja, com informações desatualizadas.

Decisão da banca: Questão anulada

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE





**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 55**

**Parecer da banca**

O tema Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos, estava previsto em ementa/edital.

Título do documento:

ANEXO IX DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 956, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021

PROCEDIMENTOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO SISTEMA ELÉTRICO NACIONAL ?

PRODIST

MÓDULO 9 - RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 56**

**Parecer da banca**

O tema Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos, estava previsto em ementa/edital.

A alternativa "B" é a CORRETA porque, de acordo com o Módulo 9 do PRODIST, Seção 9.3, item 50, o prazo de resposta para solicitações de ressarcimento, feitas em até 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico, é de 15 dias após a Verificação. Alternativa B (INCORRETA): O prazo de 30 dias é aplicável para solicitações feitas após 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico. Alternativa C (INCORRETA): Não há previsão no PRODIST de um prazo de 10 dias para a resposta da solicitação de ressarcimento. Alternativa D (INCORRETA): O prazo de 20 dias se refere ao ressarcimento, não ao prazo de resposta da solicitação. Alternativa E (INCORRETA): Não há previsão no PRODIST de um prazo de 25 dias para a resposta da solicitação de ressarcimento.

Tratando de uma exceção ou não, o candidato deve ter conhecimento sobre a temática.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE



ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES  
EDUCACIONAIS  
CONCURSO CELESC S.A. EDITAL Nº 001/2024



**PARECER AOS RECURSOS INTERPOSTOS DA PROVA OBJETIVA**

**Cargo: ATENDENTE COMERCIAL**

**Questão: 60**

**Parecer da banca**

Somente a alternativa A pode ser considerada como resposta correta ao comando da questão.

Decisão da banca: Manter a questão e o gabarito

A Comissão Técnica da ACAFE homologa parecer da Banca de Elaboração de Questões Objetivas.

Florianópolis, 26 de julho de 2024.

Comissão Técnica ACAFE